



SELECCIÓN PÚBLICA DEL CONTRATISTA N° 002-2012

ANEXO No. 18 PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN

Nombre de la tarea	Comienzo	Fin
PLAN DE INICIO DE OPERACIÓN (ENTREGA, PREOPERATIVOS Y EMPALME)	mié 01/08/12	dom 30/09/12
I. Proceso de migración de la información total del servicio a través de todos los canales a la base de datos ya sea de la entidad o del nuevo outsourcing.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Entrega de las bases de datos de mensuales de cada canal, mínimo con los campos requeridos.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Entrega de las grabaciones de las llamadas correspondientes a cada uno de los meses del Contrato, las cuales se encuentran en formato .gsm.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Histórico de Niveles de Servicio y Estadísticas de la Operación 2009 – 2012.	lun 01/10/12	vie 05/10/12
II. Entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado, con sus respectivos históricos, de acuerdo con lo establecido en el Contrato No. 002 de 2009.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Entrega de Backups de la Operación en SQL 2005 con la estructura solicitada.	mié 01/08/12	mié 01/08/12
• Repositorio de Información sobre históricos de atención años de operación.	jue 02/08/12	jue 02/08/12
• Control de calidad al registro histórico de datos e información que se alojara en los repositorios bases de datos y sistema mercurio.	vie 03/08/12	vie 03/08/12
III. Entrega o remplazo de hardware y software utilizados en la operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Infraestructura tecnológica.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Hardware digiturnos.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Hardware de operación	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Software propio de ICETEX.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Listado de perfiles y claves.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Entrega de líneas telefónicas.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Entrega de operación sistema virtual web cliente individual y Grandes Clientes.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
IV. Inventario de entrega de las sedes.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Instalaciones físicas.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Mobiliario.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
V. Entrega de operaciones	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Operación a nivel nacional con la validación de los asesores Comerciales de Presidencia.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Plan de trabajo o contingencia para casos, reclamaciones y derechos de petición vencidos y/o pendientes.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Informes finales y de cierre de la operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
• Históricos de calificaciones de calidad del personal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
VI. Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
VII. Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
VIII. Informe de cumplimiento de Circular 052 de Superintendencia Financiera de Colombia.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
IX. Otros entregables que el área de tecnología solicite.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
X. Plan de empalme con el nuevo outsourcing.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de los backups de las bases de datos del servicio prestado, con sus respectivos históricos, de acuerdo con lo establecido en el Contrato No. 002 de 2009.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega o remplazo de hardware y software utilizados en la operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Repositorio de Información sobre históricos de atención años de operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de la operación de procesos de Archivo a nivel nacional.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de la operación de procesos de Correspondencia a nivel nacional.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de operaciones a nivel nacional con la validación de los asesores Comerciales de Presidencia.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de operación sistema virtual web cliente individual y Grandes Clientes.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Arrendamiento del software por espacio de tres meses para la operación del nuevo contrato.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Control de calidad al registro histórico de datos e información que se alojara en los repositorios bases de datos y sistema mercurio.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Plan previo de trabajo o contingencia para casos, reclamaciones y derechos de petición vencidos.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de Backups de la Operación en SQL 2005 con la estructura solicitada.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de Grabaciones de llamadas para los meses restantes.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Histórico de Niveles de Servicio y Estadísticas de la Operación 2009 – 2012.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Informe de estado de actualización de Parches de Seguridad, Antivirus al cierre del contrato.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Informe de cumplimiento de Circular 052 de Superintendencia Financiera de Colombia.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Otros entregables que el área de tecnología solicite.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Proceso de empalme con el nuevo outsourcing.	mié 01/08/12	dom 30/09/12

ACTIVIDADES PREOPERATIVAS NUEVO OUTSOURCING	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Selección de personal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Verificación de perfiles por parte de ICETEX.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Capacitación de personal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Contratación de personal	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Asignación y dimensionamiento de personal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Suministro de dotación personal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Instalación, configuración y pruebas de infraestructura tecnológica.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Desarrollo, configuración y pruebas de interfaces.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Desarrollo, configuración y pruebas del Sistema de Información.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Instalación, configuración y pruebas de hardware, software y aplicativos para la operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Instalación, configuración y pruebas de servidores y canales de comunicación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Traslado, configuración y pruebas de líneas telefónicas.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Desarrollo, configuración y prueba de módulos de informes, supervisión en línea y evaluación de conocimientos.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Configuración y pruebas del sistema de Atención Virtual y Chat.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Desarrollo, configuración y pruebas del E-learning.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Incorporación, configuración y consulta de bases de datos de la operación anterior.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Desarrollo, configuración y pruebas de requerimientos y características de cada canal.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Implementación de requerimientos de seguridad de la información y continuidad de la operación del negocio.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Implementación de soporte para la infraestructura tecnológica.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Adecuación de instalaciones físicas y mobiliario.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Diseño e implementación de estructuras para la operación	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Análisis e implementación de procesos y procedimientos.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Solicitud de permisos y licencias.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Implementación y pruebas de operación.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Implementación y pruebas del flujo de información.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Resultados de las pruebas y correcciones.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Puesta en marcha.	mié 01/08/12	dom 30/09/12
Entrega de la Operación durante el proceso de liquidación del contrato año 2015	mié 01/08/12	dom 30/09/12